

# Uppdragsberedningens verksamhetsrapport 2021

## Regionfullmäktiges uppdragsberedning

Uppdragsberedningen arbetar med uppgifter som rör aktuella frågor av brett och allmänt intresse för länets invånare. Beredningens uppgift är att inom sitt område

- öka kunskapen om medborgarnas behov
- verka för bättre kontakter mellan medborgarna och förtroendevalda
- avge rapport med analys av genomfört uppdrag till regionfullmäktige.

## Uppdragsberedningens ordinarie ledamöter 2021

Daniel Bergman (M), ordförande, Anna Scott (SJVP), vice ordförande, Staffan Eriksson (SJVP), Terese Falk Carolin (SJVP), Jörgen Afvander (SJVP), Nihad Zara (M), Majvor Sjölund (C), Anna-Carin Aaro (S), Bengt Westman (S), Birgitta Siljelöf (S), Erik Söderlund (S), Gunnel Sandlund (V), Marianne Sandström (SD).

## Uppdragsberedningens ersättare 2021

Christer Bergdahl (SJVP), Birgitta Pounu (SJVP), Ole Lampinen (SJVP), Bengt-Åke Strand (SJVP), Robert Von Schantz (M), Perarne Kerttu (C), Ulf Ottosson (C) Erik Grähs (V), Carina Strömbäck (S), Emmi-Lie Spiegel (S) Mashalla Mawlod (S), Eivor Olofsson (S), Susanne Ström (SD).

## Uppdrag 2021

Regionfullmäktige beslutade den 25 november 2020 att tilldela uppdragsberedningen följande uppdrag:

- Hur kan Region Norrbotten underlätta för medborgare och aktörer att ta del av digitala tjänster i samhället?

## Medborgardialog

Beredningens arbetssätt är medborgardialog som är ett systematiskt samtal där både medborgare och förtroendevalda är delaktiga. När dialogen genomförs växlar deltagarna mellan att lyssna och att tala. Metoden innebär också att resultatet av dialogen utgör en del av kommande beslutsunderlag och återkopplas till medborgarna.

När beredningens ledamöter genomför dialoger ökar medborgarnas inflytande samtidigt som regionens förtroendevalda får större kunskap om medborgarnas behov.

Under 2021 har dialogerna i huvudsak varit digitala pga den pågående coronapandemin och genomförts med olika aktörer och medborgare i Norrbotten. Dialogerna har anpassats efter deltagarnas förutsättningar och situation för att främja en god dialog.

**Dialogerna har utgått frånföljande frågor:**

- Tycker du att digitaliseringen i samhället förenklar eller försvårar din vardag? Kan du ge exempel.
- Om du inte känner digital delaktighet, vad upplever du för hinder för att bli mer delaktig?
- När det gäller digitalisering i samhället – vems ansvar anser du att det är att samtliga har tillgång till dessa tjänster?
- Till aktör – hur underlättar ni för medborgare att ta del av era digitala tjänster?
- Hur kan Region Norrbotten underlätta för er som aktör att fortsätta utveckla medborgarnas nyttjande av digitala tjänster?
- När det gäller digitalisering i samhället – kan du se att det på något sätt är kopplat till jämställdhet?
- Hur kan Region Norrbotten underlätta för dig som medborgare att ta del av digitala tjänster i samhället?

Beredningen lämnar sin rapport till regionfullmäktige senast i oktober 2021 för att kunna ingå i regionens ordinarie planeringsprocess. Uppdragsberedningen arbetar med uppgifter som rör aktuella frågor av brett allmänt intresse för länets invånare och redovisar medborgarnas och aktörernas behov inom det aktuella uppdraget.

**Rapporten innehåller**

- redovisning av medborgarnas behov inom det aktuella uppdraget
- underlag inför styrelsens beredning av regionens strategiska plan.

Uppdragsberedningens verksamhetsrapport inleds med information om beredningen och det aktuella uppdraget. Därefter följer en faktadel och sedan beredningens analys av det som framkommit i dialogerna. Rapporten avslutas med en sammanfattning av de behov som identifierats utifrån uppdraget.

## Fakta

Den här delen av uppdragsberedningens verksamhetsrapport redovisar relaterade styrdokument och en del av all fakta som beredningens ledamöter tagit del av under sin kunskapsuppbyggnad inför uppdraget och använt sig av under analysarbetet.

## Styrande dokument

Både regionens arbete med utvecklingen av hälso- och sjukvården och beredningens arbete påverkas av en rad styrande dokument. Här redovisas de viktigaste dokumenten som har kopplingar till årets uppdrag.

## Reglemente för fullmäktiges beredningar och utskott

Reglementet reglerar bland annat hur regionfullmäktiges beredningar ska vara sammansatta och verka.

## Strategisk plan 2021-2023

Regionens strategiska plan fastställs av regionfullmäktige. Den innehåller vision och värdegrund, regionens uppdrag och styrning, planeringsförutsättningar, strategisk inriktning och uppdrag. Planen innehåller även de fem perspektiven samhälle, medborgare, verksamhet, medarbetare och ekonomi med strategiska mål för samtliga perspektiv.

## Vägen till framtidens hälsa och vård år 2035

Norrboten är en av de regioner i världen där andelen äldre i befolkningen ökar snabbast och med färre personer i arbetsför ålder ska regionen klara att möta ett ökat vårdbehov. För att aktivt möta dessa utmaningar har regionen tagit fram strategin ”Vägen till framtidens hälsa och vård år 2035”. Målet i strategin är en hälso- och sjukvård som arbetar mer hälsofrämjande och ser patienten som en aktiv partner. Regionen ska samverka med övriga samhällsaktörer och använda digitaliseringen som möjliggörare när den nya välfärden formas.

## Sverige helt uppkopplat 2025 - en bredbandsstrategi

Regeringens bredbandsstrategi innehåller tydliga mål för alla medborgare och företag i Sverige. De viktigaste målen i strategin är följande.

- År 2020 bör 95 procent av alla hushåll och företag ha tillgång till bredband om minst 100 Mbit/s.
- År 2023 bör hela Sverige ha tillgång till stabila mobila tjänster av god kvalitet.
- År 2025 bör hela Sverige ha tillgång till snabbt bredband.

Enligt strategin måste fokus ligga på människors behov av bredband oavsett om de bor i tätort, i småort, i lands- och glesbygd eller i områden däremellan. Såväl de privata marknadsaktörernas som det offentligas roll betonas i strategin. Det är viktigt att privata investeringar inte förhindras och trängs ut, samtidigt som det offentligas ansvar när det gäller tillgång till och använd-

ning av digitala tjänster måste beaktas. En balanserad försiktighetsprincip bör alltså råda.

### **Vad är en digital identitet?**

Att inneha en digital identitet kan beskrivas som en grundläggande förutsättning i ett digitalt samhälle. På samma sätt som körkort och pass är viktigt i en analog värld. Det är via en digital identitet som utbytet mellan individer, organisationer och företag är möjligt.

### **E-legitimering**

E-legitimation är en elektronisk id-handling som du kan använda för att legitimera dig på ett säkert sätt på till exempel en webbplats eller i en app.

I dag finns det tre etablerade e-legitimationer som en privatperson kan skaffa.

- BankID (utgiven av bankerna).
- Freja eID Plus (utgiven av Freja eID Group AB).
- AB Svenska Pass (utgiven av Skatteverket).

Alla tre e-legitimationerna har fått kvalitetsmärket Svensk e-legitimation som visar att de har granskats och godkänts av staten genom Myndigheten för digital förvaltning (DIGG).

Sedan hösten 2017 går det inte längre att skaffa Telias e-legitimation, men de som redan är utgivna fungerar så länge de är giltiga.

E-legitimationer finns i olika varianter: i mobilen, i datorn eller på en fysisk legitimation. Det är den som ger ut e-legitimationen som bestämmer vilken utrustning som du behöver för att kunna använda e-legitimationen.

## **Fakta om digitalisering inom hälso-och sjukvården**

Enligt Sveriges kommuner och regioners (SKR) handlingsplan 2020-2022 ska Sverige 2025 vara bäst i världen på att använda digitaliseringens och e-hälsans möjligheter i syfte att underlätta för människor att uppnå en god och jämlik hälsa och välfärd.

När digitalisering används som ett strategiskt verktyg för att effektivisera och kvalitetssäkra hälso- och sjukvården samt öka invånarens delaktighet uppkommer nya frågeställningar om vad som gäller för exempelvis informationssäkerhet, patientsäkerhet och vilka avtalsvillkor som gäller för vård som ges genom digitala kanaler.

Strategins syfte är att skapa en gemensam riktning för kommuner, regioner och SKR, Adda (tidigare SKL Kommentus) och Inera om grundläggande förutsättningar för utveckling i en digital tid.

## **Digitaliseringsstrategi för framtidens hälsa och vård i Region Norrbotten**

För regionen påverkar digitaliseringen samtliga verksamhetsområden. Det övergripande målet är att det digitala ska vara det naturliga förstahandsvalet samt en naturlig grund i allt utvecklingsarbete.

Målbilden för digitaliseringen bryts ned i samma rubriker som målbilden för ”Vägen till framtidens hälsa och vård år 2035”. Digitalisering inom Region Norrbotten innebär användandet av informations- och medicinsk teknik för att utveckla arbetssätt och processer. Till strategin hör en handlingsplan som revideras årsvis och som konkretiserar strategins mål och intentioner.

## Uppdragsberedningens analys

Uppdragsberedningens analys baseras på de synpunkter som framkommit i dialoger med medborgare och aktörer. Samtliga dialoger, utom en, har under verksamhetsåret genomförts digitalt på grund av pandemin. Det har begränsat dialogerna till att gälla för medborgare som har tillgång till de digitala verktygen.

Vid dialoger med aktörer och medborgare i Norrbotten var beredningens intryck att det finns många utvecklingsområden kvar gällande det digitala utbudet och tillgång till jämlika digitala tjänster. Beredningen har i dialoger noterat att det ofta lyfts fram att det finns skillnader på tillgången till internet, fiber, täckning, upp- och nedladdning i länet. Även de ekonomiska aspekterna har lyfts fram som ett hinder för att nå jämlika möjligheter för tillgången till digitala tjänster.

Medborgare som har någon form av funktionsvariation, till exempel nedsatt syn, hörsel eller rörelseförmåga och måste ibland kunna använda en offentlig webbplats eller en digital tjänst för att utföra ett ärende. Därför är det viktigt att digitala tjänster är anpassade till deras behov.

Det har framkommit i dialogerna att det finns svårigheter som är relaterade till språk och tillgänglighet. Det finns behov av att säkerställa att alla medborgare kan få stöd att utveckla sin digitala kompetens och vara delaktiga i samhället oavsett om man har behov av språkligt stöd, har en funktionsvariation eller är en mindre van användare.

Beredningen har identifierat ett antal behov som har varit återkommande under beredningens dialoger med aktörer. Dessa kan sammanfattas handla om den digitala infrastrukturen som inte är på plats eller inte fungerar tillfredsställande, bristande kunskaper om användandet av digitala verktyg hos medborgarna och att det inte hos alla finns tillit till digitala tjänster. Det som är viktigt att påpeka är att det finns både de som av olika anledningar inte ingår i den digitala världen och de som ofrivilligt befinner sig i ett digitalt utanförskap. Det är av vikt att dessa faktorer tas med i utvecklingsarbetet av framtida digitala tjänster.

## Dialogerna har utgått från sju olika frågor

### Tycker du att digitaliseringen i samhället förenklar eller försvårar din vardag?

Enligt de allra flesta anser både medborgarna och aktörerna att digitaliseringen överlag förenklar deras vardag. Andra uppger att digitaliseringen ibland kan vara en försvårande omständighet med anledning av att internetuppkopplingen inte är utbyggd i hela länet. Uppkoppling till internet, införskaffandet av utrustning och abonnemang ses även som en kostnadsfråga och anses av en del vara dyrt. För några ses stängning av fysiska kontor och butiker som en negativ följd effekt av digitaliseringen.

### **Om du inte känner digital delaktighet, vad upplever du för hinder för att bli mer delaktig?**

Det som framkom i dialogerna är vikten av att synliggöra de människor som befinner sig i digitalt utanförskap, antingen av egen vilja eller pga ekonomi eller problem med bredband. Det finns fortfarande grupper som inte är en del av det digitala samhället och det är därför viktigt lyfta fram de speciella problem som de har som kan handla om till exempel språk, funktionsvariationer osv. samt kompetenser som krävs för att kunna ta del av de samhällstjänster som erbjuds digitalt.

### **När det gäller digitalisering i samhället – vems ansvar anser du att det är att samtliga har tillgång till dessa tjänster?**

Vid dialogerna framkom att den enskilde har ett eget ansvar i att skaffa sig nödvändig kunskap om nyttjandet av digitala tjänster och inneha en lämplig utrustning för detta. Offentliga aktörer i sin tur måste tillgodose och säkerställa att digital infrastruktur finns tillgänglig. Både offentliga och privata aktörer har sedan ansvar för att tillhandahålla digitala tjänster som är säkra och användarvänliga för medborgarna.

### **Till aktör – hur underlättar ni för medborgare att ta del av era digitala tjänster?**

Det finns redan en del lösningar för att nå och underlätta för medborgarna för att få tillgång till digitala tjänster men det återstår ett utvecklingsarbete där aktörerna kan underlätta för medborgarnas användning av digitala tjänster. Det grundläggande är att bilda sig en uppfattning om medborgarnas behov gällande e-tjänster. Aktörerna har påpekat att det är viktigt att tjänsten nås lätt och att det behövs även digifysiska funktioner där man både kan vara fysiskt och digitalt på plats. I dialogen lyftes fram möjlig åtgärd från aktören att till exempel ordna seniorutbildningar i digital baskunskap i samarbete med studieförbunden. Bank-id är det i särklass största e-legitimations-systemet i Sverige. Beredningen har noterat att det finns vissa målgrupper som inte kan inneha Bank-id, till exempel personer med vissa funktionsnedsättningar och nyanlända. Det ska nämnas att det finns alternativa sätt att legitimera sig som till exempel Freja eID Plus (utgiven av Freja eID Group AB) samt AB Svenska Pass (utgiven av skatteverket).

### **Hur kan Region Norrbotten underlätta för er som aktör att fortsätta utveckla medborgarnas nyttjande av digitala tjänster?**

Regionen kan i samverkan med aktörer bidra till utvecklingen av de digitala tjänsterna utifrån medborgarnas behov. Regionen kan verka för att riktade utbildningssatsningar för äldre, personer med funktionsvariation och nyanlända tas fram.

### **När det gäller digitalisering i samhället – kan du se att det på något sätt är kopplat till jämställdhet?**

Beredningen har noterat genom dialogerna att kvinnor i Norrbotten använder sig av de digitala tjänsterna i större utsträckning än män. Vidare har beredningen uppmärksammat att fler kvinnor deltagit vid digitala utbildningar än i fysiska utbildningar, inte minst inom jord- och skogsbruk.

## Hur kan Region Norrbotten underlätta för dig som medborgare att ta del av digitala tjänster i samhället?

Pandemin har medfört att digitala tjänster har förbättrats och påskyndats. Medborgarnas användning av de digitala tjänsterna har ökat. Regionen kan ytterligare förbättra tillgängligheten och säkerheten för medborgare genom att

- bidra till att lotsar som kan stödja medborgarna i användandet av digitala tjänster placeras på servicepunkter och hos andra offentliga aktörer
- intensifiera påverkansarbete med uppbyggandet av infrastruktur för bredband och telefoni i eftersatta områden i länet
- verka för att riktade utbildningssatsningar för äldre, personer med funktionsvariation och nyanlända tas fram
- fortsätta utveckla och förbättra regionens egna digitala tjänster.



## Sammanfattning av behov

Uppdragsberedningen har för år 2021 uppdraget att föra medborgardialog om hur Region Norrbotten kan underlätta för medborgare och aktörer att ta del av digitala tjänster i samhället. Beredningen har fört digitala dialoger med olika aktörer och medborgare i länet.

De allra flesta, både medborgarna och aktörerna, anser att digitaliseringen överlag förenklar deras vardag. Vid vissa tillfällen kan digitaliseringen upplevas som en försvårande omständighet med anledning av att internetuppkoppling inte är utbyggd i alla delar av länet. Det finns därför ett behov av att göra mer för att fler ska kunna bli delaktiga i ett digitaliserat län.

Det krävs en samverkan mellan regionen, civilsamhället, privata aktörer, tjänsteleverantörer och statligt styrda aktörer för att åstadkomma detta.

För att kunna utföra en rad vardagliga tjänster som till exempel att handla på nätet, boka läkarbesök eller betala räkningar online krävs förutom tillgång till internet även kompetens av medborgaren att kunna använda tjänsterna.

Digitala identitetshandlingar så som Bank-id är en förutsättning för att kunna nyttja de grundläggande digitala tjänsterna. Det finns många medborgare som är i behov av hjälp med att använda dessa tjänster och har behov av riktade utbildningssatsningar.

Beroendet av stabil internetuppkoppling med hög överföringshastighet ökar och ställer stora krav på både medborgaren och på samhället. Det har framkommit i dialogerna hur brister i bredbandsinfrastrukturen i länet påverkar medborgarnas möjligheter till jämlika digitala tjänster och innebär även kostnader som av vissa uppfattas som höga.

Uppdragsberedningen vill poängtera vikten av att alla har tillgång till de digitala tjänsterna oavsett var i länet man bor.

Uppdragsberedningen har identifierat och vill uppmärksamma följande fem behovspunkter.

- Stärka arbetet med att öka norrbottningarnas kunskaper om digitala verktyg.
- Ytterligare utöka samverkan mellan Region Norrbotten, civilsamhället, privata aktörer och tjänsteleverantörer för en god digital service till medborgarna.
- Intensifiera arbetet med att påverka byggandet av infrastruktur för bredband och telefoni i eftersatta områden i länet.
- Arbeta för att utbildningssatsningar tas fram om digital användarkunskap och riktas till äldre, personer med funktionsvariation och nyanlända.
- Fortsatt utveckling av regionens digitala tjänster framför allt riktat till personer med olika språk, personer med funktionsvariationer och nyanlända.

## Referenser/länkar

### **Reglemente för fullmäktiges beredningar och utskott**

<https://vis.nll.se/omrade/landstingets-styrande-dokument/Default.aspx?onlyContent=1>

### **Strategisk plan för 2019-2021**

<https://vis.nll.se/omrade/landstingets-styrande-dokument/Default.aspx?onlyContent=1>

### **Vägen till framtidens hälsa och vård år 2035**

<https://www.norrboten.se/sv/Utveckling-och-tillvaxt/Utveckling-inom-halso--och-sjukvard/Test-Vagen-till-framtidens-halsa-och-vard---2035/>

### **E-legitimation**

<https://www.elegitimation.se/>

### **Sverige helt uppkopplat 2025 - en bredbandsstrategi**

[Sverige helt uppkopplat 2025 - en bredbandsstrategi - Regeringen.se](https://www.regeringen.se/pressmeddelanden/2019/08/sverige-helt-uppkopplat-2025-en-bredbandsstrategi)

[Utveckling i en digital tid – en strategi för grundläggande förutsättningar \(skr.se\)](https://www.skr.se/utveckling-i-en-digital-tid-en-strategi-for-grundlaggande-forutsattningar)

---

<b>Uppdragsberedningens verksamhetsrapport 2021 .....</b>	<b>1</b>
Regionfullmäktiges uppdragsberedning .....	1
Uppdrag 2021 .....	1
Medborgardialog .....	1
<b>Fakta .....</b>	<b>3</b>
Styrande dokument .....	3
Fakta om digitalisering inom hälso-och sjukvården .....	4
<b>Uppdragsberedningens analys .....</b>	<b>6</b>
Dialogerna har utgått från sju olika frågor .....	6
<b>Sammanfattning av behov .....</b>	<b>9</b>
<b>Referenser/länkar .....</b>	<b>10</b>